



INTERACTIVE INTELLIGENCE  
Deliberately Innovative

Case Study

## Summary

**Klient:** Voice Contact Center



**Centrala:** Warszawa, Polska

**Branża:** Outsourcingowa

**Number of Users:**

- Agents: 300

**Wyzwanie:** Wdrożenie multimedialnego systemu dla prowadzenia kompleksowych kampanii z zakresu call/contact center. Zachowanie wysokich zasad bezpieczeństwa prowadzonych operacji. Możliwość elastycznego dopasowywania funkcjonalności systemu do różnorodnych wymagań klientów.

**Wdrożone aplikacje:**

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*
- *Interaction Recorder®*
- *Interaction Dialer®*

**Korzyści:**

- Elastyczność – system prosty w obsłudze, ale otwarty na budowę skomplikowanych funkcjonalności
- Bezpieczeństwo danych i gwarancja ciągłości prowadzonych operacji
- Łatwość tworzenia raportów
- Multimedialność – możliwość wsparcia kampanii telefonicznych innymi kanałami kontaktu
- Kampania windykacyjna nagrodzona Golden Arrow, prowadzona dla wydawnictwa G+J RBA przyniosła 83 % efektywność przy koszcie akcji wynoszącym zaledwie 3% odzyskanych należności

# Voice Contact Center: w branży outsourcingowej liczy się bezpieczeństwo i elastyczność

## O firmie Voice Contact Center

Voice Contact Center – spółka wchodząca w struktury Grupy Outsourcing Experts – specjalizuje się w kompleksowych usługach z zakresu call i contact center. Spółka realizuje kampanie z wykorzystaniem takich kanałów komunikacji, jak: telefon, email, SMS, faks i chat. Voice Contact Center oferuje nie tylko przygotowanie i wdrożenie pojedynczych usług, ale skupia się także na całościowej obsłudze procesów:

- Pozyskania klienta;
- Obsługi klienta;
- Podwyższania wartości klienta;
- Utrzymania klienta.

Więcej informacji o Voice Contact Center znajdują Państwo na stronie

[www.voicecc.pl](http://www.voicecc.pl)

## Wyzwanie

Dla firmy działającej na mocno konkurencyjnym rynku outsourcingu procesów obsługi klienta efektywny system contact center to kwestia kluczowa. Konsultanci Voice Contact Center realizują w tym samym czasie kilkadziesiąt różnych kampanii dla kilkunastu klientów. Wymaga to nie tylko technologii zawierającej wszystkie funkcjonalności nowoczesnego call center, ale również tego, by była bardzo elastyczna i łatwo dopasowała się do różnorodnych wymagań biznesowych poszczególnych klientów.

„Dlaczego wybraliśmy rozwiązanie Interactive Intelligence? System CIC to bardzo wszechstronna, a równocześnie zintegrowana platforma od jednego dostawcy, co bardzo ułatwia zarządzanie prowadzonymi operacjami. Choć bardzo prosta w obsłudze, nie zamyka drogi do tworzenia skomplikowanych funkcjonalności. Przygotowanie i uruchomienie typowej kampanii sprzedażowej w systemie zajmuje nam jeden dzień roboczy; ale w razie potrzeby jesteśmy w stanie budować również zaawansowane narzędzia wymagające różnorodnych integracji i modyfikacji oprogramowania” – powiedział Konrad Siwek, Specjalista ds. Baz Danych Voice Contact Center.

## Rozwiązanie

Cras Voice Contact Center wdrożyło platformę *Customer Interaction Center™ (CIC)* firmy Interactive Intelligence jako pierwsze outsourcingowe contact center w Polsce. Projekt objął podstawową funkcjonalność głosową platformy CIC, pozwalającą na dystrybucję i automatyzację ruchu głosowego poprzez programowe przetwarzanie mediów oparte na protokole SIP. Dodatkowo wdrożono aplikację *Interaction Recorder®* dla nagrywania rozmów telefonicznych oraz moduł automatyzujący kampanie wychodzące (np. sprzedażowe lub windykacyjne), *Interaction Dialer®*.

Dialer automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę Konsultantowi. Aplikacja udostępnia również takie funkcje jak: tworzenie skryptów dedykowanych na potrzeby poszczególnych kampanii, pobieranie i edytowanie danych z baz zewnętrznych lub prowadzenie kampanii bez udziału Konsultantów.

Początkowo projekt objął 150 stanowisk Konsultantów w jednej lokalizacji. W maju 2011 r. Voice Contact Center otworzyło drugi oddział, który również wykorzystuje system CIC. Aktualnie oprogramowanie obsługuje 300 stanowisk.

## Korzyści

Aenean Przed podjęciem decyzji o wyborze systemu managerowie Voice Contact Center odbyli wizyty referencyjne w wewnętrznych call center m.in. instytucji finansowych.

„Dla firmy outsourcingowej bezpieczeństwo to kwestia kluczowa. Mam na myśli z jednej strony bezpieczeństwo danych – Voice Contact Center obsługuje wiele spółek, czasami z podobnych branż, dlatego szczególną wagę przywiązujemy do tego, by do informacji miały dostęp jedynie osoby uprawnione. Z drugiej strony wymagamy gwarancji ciągłości prowadzenia operacji – czyli pełnej redundancji systemu” – powiedziała Małgorzata Dłużewska, Dyrektor Realizacji Voice Contact Center.

„Dzięki platformie CIC wszystkie działania były zautomatyzowane. Nie wyobrażam sobie ręcznej wysyłki 2500 spersonalizowanych wiadomości w różnych terminach. Koszty naszej pracy byłyby w tym wypadku ogromne”

„Ogromną zaletą jest także funkcjonalność systemu. Świetna wyszukiwarka nagrań pozwala na przeszukiwanie zapisów względem wielu parametrów - to istotne, bo dzięki temu w razie potrzeby możemy łatwo i szybko odszukać nagranie, o które prosi klient. Wszeczhronne możliwości raportowania, włącznie z możliwością wstawiania elementów graficznych to ogromne ułatwienie pracy dla firmy, która raportuje każdego miesiąca kilkanaście lub kilkadziesiąt różnych projektów. Warto wspomnieć też o możliwości elastycznego ustawienia alertów dla poszczególnych parametrów prowadzonych kampanii. Dzięki temu możemy szybko reagować w razie jakichkolwiek problemów – a równocześnie, jeśli wszystko przebiega płynnie, prowadzić inne działania” – dodała Małgorzata Dłużewska.

Voice Contact Center to młoda spółka, która powstała w 2009 roku. Zdążyła już jednak zaznaczyć swoją obecność na trudnym rynku outsourcingu contact center. W 2011 roku otrzymała prestiżową nagrodę Golden Arrow w kategorii Telemarketing w VI edycji Konkursu Marketingu Bezpośredniego, zaś dyrektor realizacji spółki, Małgorzata Dłużewska, otrzymała tytuł Managera Call Center 2011 w konkursie Call Center Awards 2011.

Kampania nagrodzona Golden Arrow, realizowana dla wydawnictwa G+J RBA, dotyczyła monitoringu należności prenumeratorów. Kontakt w sprawie zaległych płatności stanowi zawsze wrażliwy obszar biznesu. Dlatego oprócz monitoringu płatności priorytetowo potraktowano w tym projekcie kwestię utrzymania klienta – 83 % rozwiązanych spraw zakończyło się spłatą należności i utrzymaniem zamówienia. Koszt akcji wyniósł zaledwie 3% odzyskanych należności.

„Strzałem w dziesiątkę okazało się wsparcie kampanii telefonicznej komunikacją email. Tuż po zakończeniu każdej rozmowy telefonicznej system automatycznie pobierał spersonalizowane dane klienta z bazy – wielkość zadłużenia, termin spłaty, numer konta – i wysyłał danej osobie podsumowanie rozmowy w formie emaila, podpisanego imieniem i nazwiskiem konsultanta, który prowadził jego sprawę. Klient miał wrażenie, że mail był napisany ręką człowieka, który z nim rozmawiał” – powiedział Daniel Kruczyński, Dyrektor Obsługi Klienta Voice Contact Center. - „Jeśli dana osoba zadeklarowała płatność w późniejszym terminie, zaprogramowaliśmy system na wysyłkę przypomnienia email dwa dni przed ustaloną datą. Dzięki platformie CIC wszystkie działania były zautomatyzowane. Nie wyobrażam sobie ręcznej wysyłki 2500 spersonalizowanych wiadomości w różnych terminach. Koszty naszej pracy byłyby w tym wypadku ogromne.”

W działalności outsourcingowego centrum kontaktowego niewiele projektów można określić mianem typowych. Każdy klient ma specyficzne wymagania i inne potrzeby. Dla jednego z klientów trzeba było zaprojektować aplikację pozwalającą na masowe zrzucanie nagrań do komputera. Inny projekt wymagał automatycznej wysyłki emaili z poziomu skryptu. System pozwala zmniejszyć koszty administracyjne, bo potrzeba mniej specjalistów, by przygotowywać projekty i je obsługiwać. Dużym ułatwieniem jest możliwość zintegrowania systemu komunikacyjnego z zewnętrznymi bazami danych, dzięki czemu konsultant w czasie kampanii pobiera i edytuje informacje o klientach w jednej aplikacji, bez potrzeby otwierania wielu okienek. To też sprawia, że wydajność pracy na stanowisku Konsultanta jest wyższa. Dzięki tym opcjom firma jest bardziej elastyczna – outsourcingowe contact center musi reagować nie tylko na to, co dzieje się w spółkach klientów, ale także na rynkach, na których te spółki działają.

„Choć Voice Contact Center istnieje na rynku stosunkowo krótko, większość kadry zarządzającej posiada wieloletnie doświadczenie w branży. Jesteśmy w stanie wykreować dla naszych klientów wiele ciekawych kampanii, umiemy przetworzyć ich potrzeby biznesowe w koncepcje marketingowe, które się sprawdzają. Jednak każda kampania wymaga wsparcia technologicznego. Do tej pory nie zdarzyło nam się, aby system Interactive Intelligence nie dawał możliwości realizacji naszych pomysłów. Jego dużą zaletą są dedykowane rozwiązania na potrzeby nowych projektów. Czy chodzi o prostą kampanię wychodzącą, czy zaawansowane skryptowanie badania CATI – nigdy nie usłyszeliśmy od dostawcy: „Nie, takiej funkcji nie udostępniamy” – powiedział Daniel Kruczyński.

## INTERACTIVE INTELLIGENCE™

Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as an on-premise or cloud-based communications-as-a-service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence. All rights reserved.

[www.inin.com](http://www.inin.com)

### World Headquarters

7601 Interactive Way  
Indianapolis, IN 46278 USA  
+1 317 872 3000 voice and fax

### Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC  
8 Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur  
Malaysia  
+603 2776 3333 voice  
+603 2776 3343 fax

### EMEA

Thames Central, Hatfield Road  
Slough, Berkshire, SL1 1QE  
United Kingdom  
+44 (0)1753 418800 voice and fax

### Poland

Ul Waliow 11  
00-851 Warszawa  
Poland  
+ 48 22 582 95 30 voice